Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

FEVEREIRO/2026



SERGIPE GOVERNO DO ESTADO

agrese

ABAR ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGÊNCIAS REGULADORAS

ANEEL AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA



Canais de atendimento:

Formulário eletrônico (site institucional);

E-mail (ouvidoria@agrese.se.gov.br);

Ligação gratuita (0800 0791520);

WhatsApp (7932182708);

Serviços do setor elétrico (08007270167);

Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

SE OUV – Plataforma do Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe

Endereço: Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru, CEP: 49027-190.

Atendimento: Segunda a Sexta-feira das 7h às 13h

Fontes de Pesquisa: Sistema OMD da Agrese; Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe – SE OUV; Fala BR; Sistema Gerencial de Ouvidoria – SGO e Relatórios da Superintendência de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo SMA– Aneel.

Autora: Juliana de Melo Fontes Costa

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO4
2.SANEAMENTO5
2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA5
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS6
3. ENERGIA ELÉTRICA13
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA13
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS13
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA16
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS16
4. GÁS CANALIZADO20
5. CONCLUSÃO21

1.INTRODUÇÃO

No presente relatório são apresentados os números dos registros desenvolvidos pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese) nas atividades reguladas, que atualmente se concentram nos setores de Gás Canalizado (Sergas), Iguá Se, Lotese (Loterias), Regulação Tarifária e Energia Elétrica (Companhia Sul Sergipana de Eletricidade - Sulgipe e Distribuidora de Energia S/A - Energisa – ESE).

As atividades desenvolvidas na área de energia elétrica são referentes aos Contratos de Metas – ANEEL – Agrese celebrado entre a Agrese e a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), com o objetivo de autorizar a execução das atividades descentralizadas para operacionalização da gestão associada de serviços públicos.

É por meio da Ouvidoria da Agrese que os consumidores têm a oportunidade de manifestar, de forma democrática, suas opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados pelas diversas distribuidoras, concessionárias e permissionárias de serviços públicos do Estado de Sergipe.

Neste relatório, também observa-se uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, com atuação na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários conservando assim o direito constitucional de acesso à informação.

Também são apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, com as principais solicitações segmentadas por categorias e tipologias cadastradas no SGO referentes aos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica nas áreas reguladas por esta Agência Reguladora.

É função da Ouvidoria o registro, intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, tramitação, acompanhamento e a finalização da solicitação.

A Iguá iniciou a operação em Sergipe nos 74 municípios dia 01/05/2025 com concessão parcial de saneamento, a concessionária será responsável pela distribuição de água e a coleta e tratamento de esgoto, enquanto a Deso permanecerá realizando a captação e tratamento da água.

Aracaju-SE, 25 de Março de 2026.

2.SANEAMENTO

2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 1 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese no mês de Fevereiro de 2026.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	206
Reclamações	205
Total de Solicitações	**411**
Informações Finalizadas	206
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	125
Total de Solicitações Finalizadas	**331**
Total de Solicitações em andamento	80
Processos Abertos **27/2026** **53/2026** **72/2026**	**03**
Processos Arquivados **15/2026** **14/2026**	02
Total de processos em tramitação	05

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Fevereiro apenas 19,47% permanecem com o status em andamento e devem ser finalizadas até o prazo limite, visto que este varia de 30 a 60 dias a depender do tipo de solicitação apresentada.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 1 é possível observar um montante de 411 (quatrocentos e onze) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades, sendo que 62,24% das solicitações abertas tratavam de pedidos de informações que prontamente foram fornecidas aos solicitantes. Já as reclamações, que em sua totalidade se referiram aos serviços prestados pela concessionária de saneamento, foram encaminhadas ao setor responsável da Iguá Se, tendo prazo estabelecido para que a mesma se manifeste sobre as demandas.

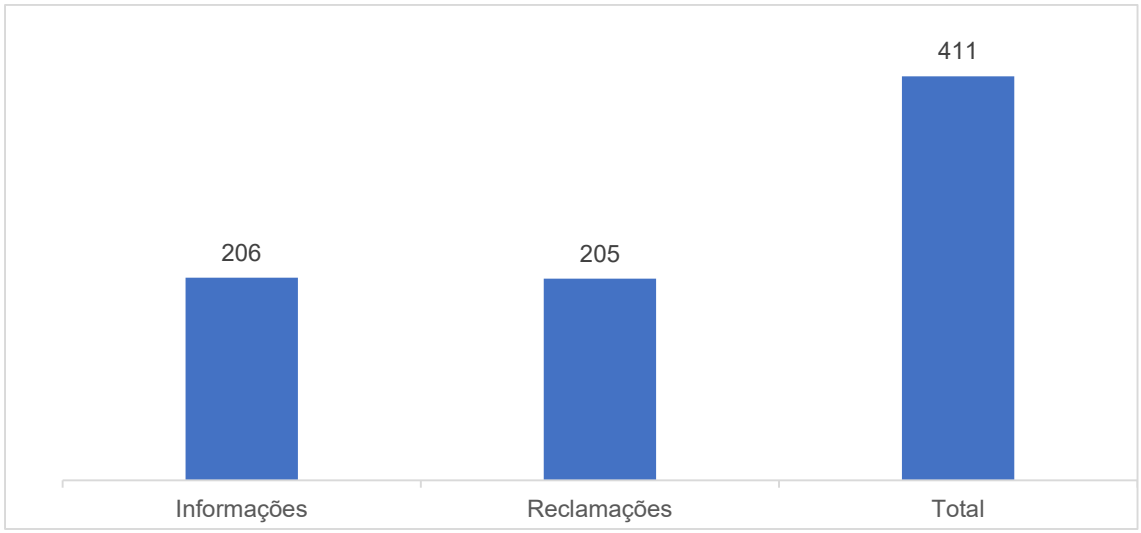


Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.

Observa-se no gráfico 2 que 80,54% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de fevereiro, tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias.

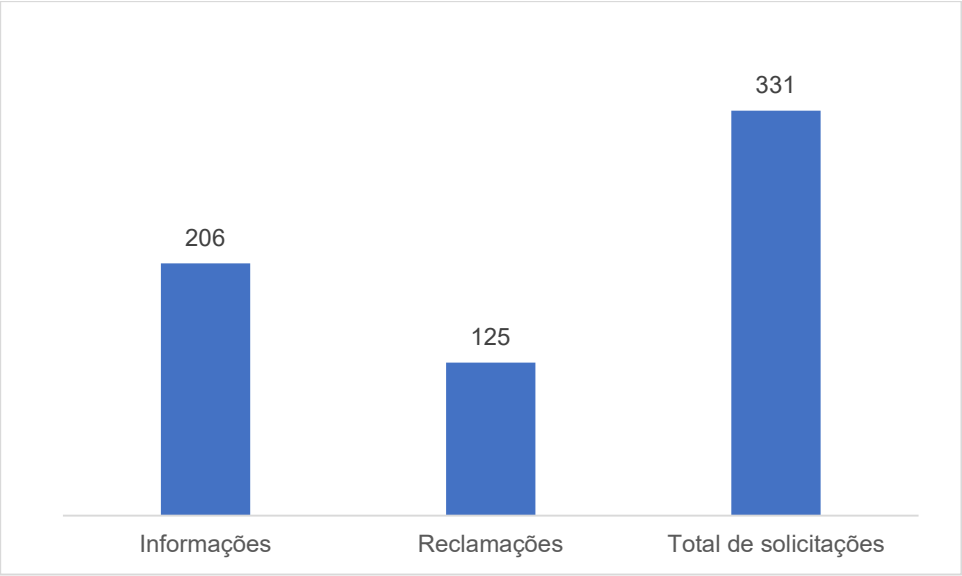


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas Falta de água - Capital 28 (vinte e oito), Desobstrução/Refluxo de esgoto 27 (vinte e sete), Faturas/Tarifas 25 (vinte e cinco), Fonte Alternativa 25 (vinte e cinco), Falta de água - Municípios 24 (vinte e quatro), Pedido de ligação de água e esgoto 13 (treze), 2ª via da Conta 07 (sete), Cobrança da taxa de esgoto 07 (sete), Substituição de hidrômetro 06 (seis), Religação 06 (seis), Leitura do hidrômetro 04 (quatro), Troca de titularidade 04 (quatro), Vazamento na rua 03 (três), Nenhuma das anteriores 03 (três), Aferição de hidrômetro 03 (três), Vazamento no hidrômetro 03 (três), Corte indevido 03 (três), Religação 02 (dois), Faturas Pendentes 02 (dois), Recomposição de pavimento 02 (dois), Tarifa social- Baixa renda 01 (um), Transferência de débito 01 (um), Cobrança de taxa de vistoria de esgoto 01 (um), Ligação Clandestina 01 (um), Solicitação de caminhão pipa 01 (um), Alteração de categoria/economia 01 (um), Ligação provisória para eventos/construção 01 (um) e Qualidade da água 01 (um).

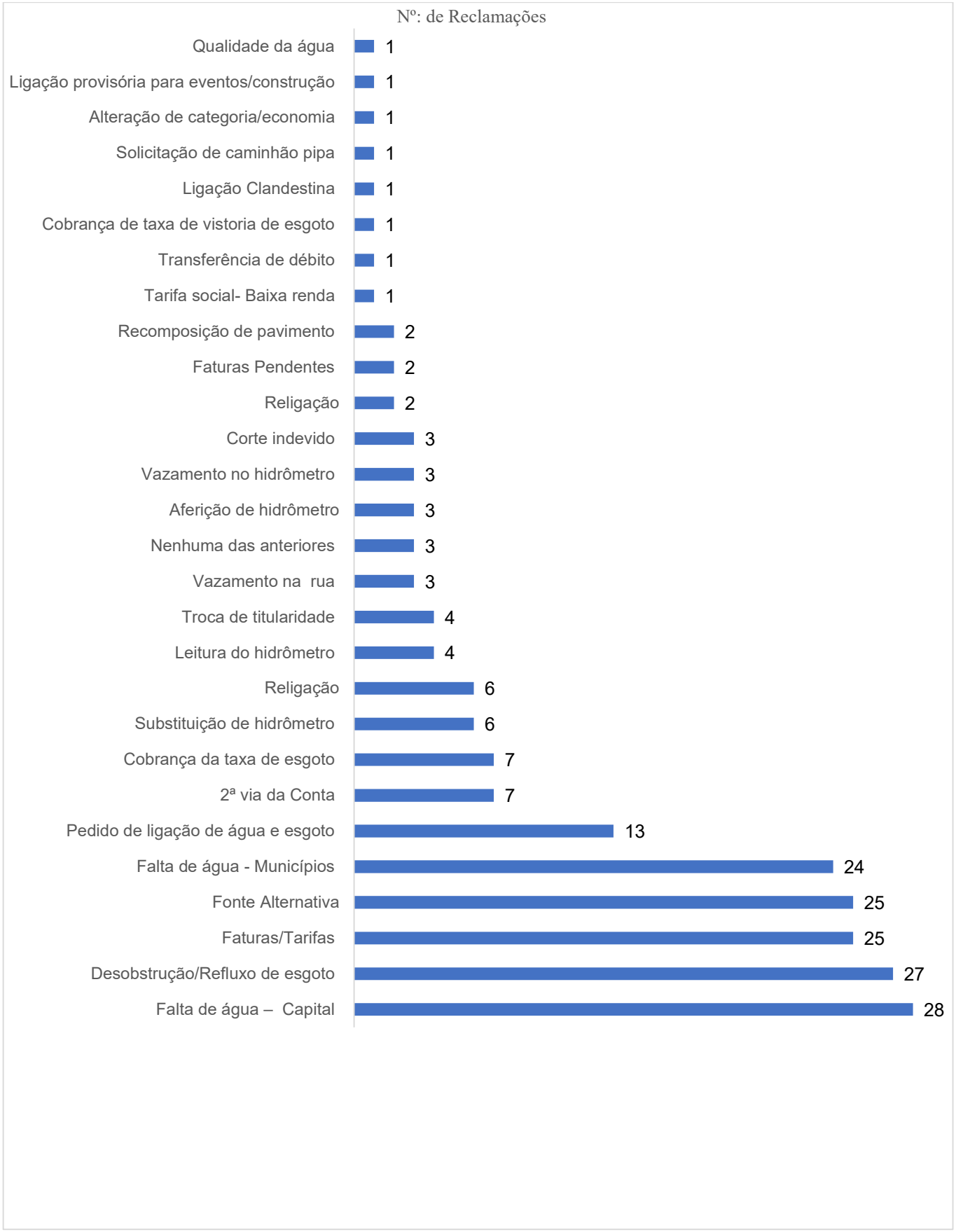


Gráfico *3*: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em fevereiro/2026. As informações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas como Falta de água - Municípios 40 (quarenta), Faturas/Tarifas 32 (trinta e dois), Religação 24 (vinte e quatro), Desobstrução/Refluxo de esgoto 21 (vinte e um), Falta de água – Capital 12 (doze), Vazamento no hidrômetro 11 (onze), Tarifa social- Baixa renda 07 (sete), 2ª via da Conta 06 (seis), Solicitação de caminhão pipa 06 (seis), Cobrança da taxa de esgoto 05 (cinco), Nenhuma das anteriores 05 (cinco), Corte indevido 04 (quatro), Ligação Clandestina 04 (quatro), Pedido de ligação de água e esgoto 04 (quatro), Fonte Alternativa 03 (três), Faturas pendentes 03 (três), Vazamento na rua 03 (três), Vazamento na calçada 02 (dois), Troca de titularidade 02 (dois), Religação 02 (dois), Registrar Reclamação de Atendimento 02 (dois), Leitura do hidrômetro 02 (dois), Instalação de lacre em hidrômetro 01 (um), Aferição do hidrômetro 01 (um), Qualidade da água 01 (um), Substituição de hidrômetro 01 (um), Solicitar corte de água 01 (um) e Cano estourado 01 (um).

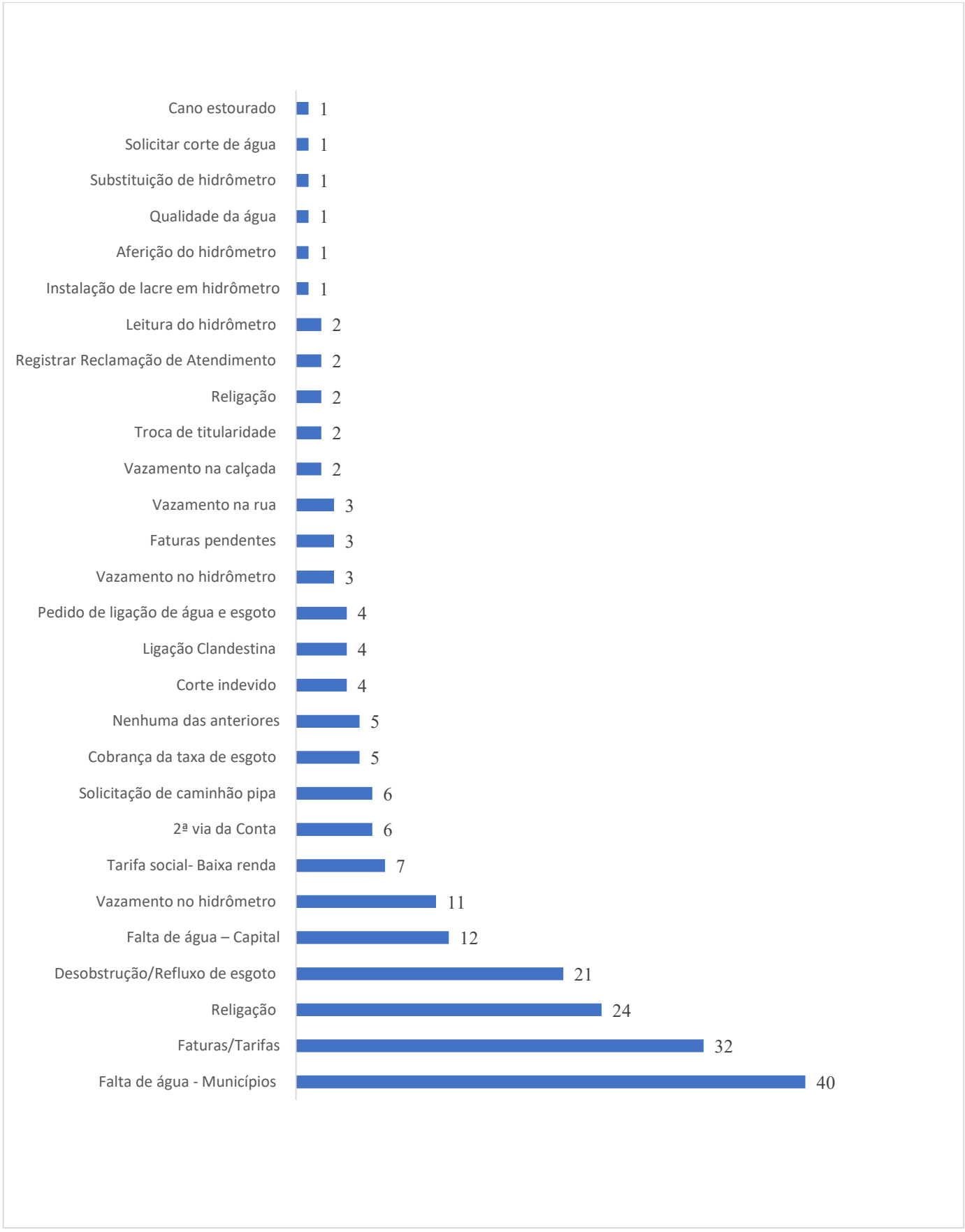


Gráfico *4*: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Nota Explicativa: De acordo com o Art. 30 , inc. III da Lei 12.527/11, em relação as informações não são gerados processos, por não constar registros de dados pessoais.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população sergipana as quais foram registradas pelo Telefone 0800 contabilizadas 249 (duzentos e quarenta e nove), Site 52 (cinquenta e dois), E-mail 40 (quarenta), WhatsApp 33 (trinta e três), Presencial 26 (vinte e seis), SE OUV 07 (sete) e FALA BR 04 (quatro), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos na área de saneamento, conforme gráfico 5.

Formas de Contato (FEVEREIRO/2026)

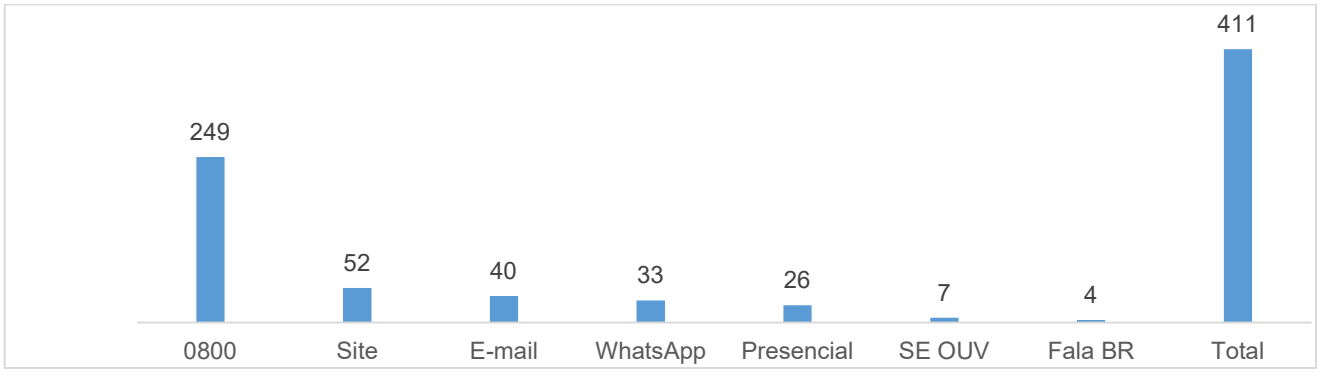


Gráfico *5*: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

No gráfico 6, é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 206 (duzentos e seis) registros os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de fevereiro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

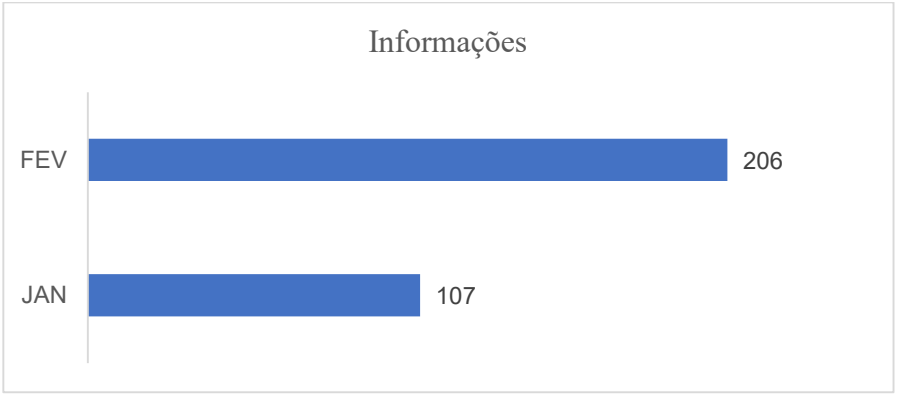


Gráfico *6*: Quantitativo das informações recebidas.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve um aumento no número de reclamações comparando-se com o mês anterior. As informações e posicionamentos prestados pela Ouvidoria da Agrese, buscam atender os princípios da isonomia, transparência, eficiência e celeridade.

No gráfico 7 é apresentado o quantitativo de reclamações registradas nesta Ouvidoria, totalizando duzentos e cinco (duzentos e cinco) os quais foram registrados no Sistema OMD e tramitados para a concessionária Iguá responder no prazo estabelecido.

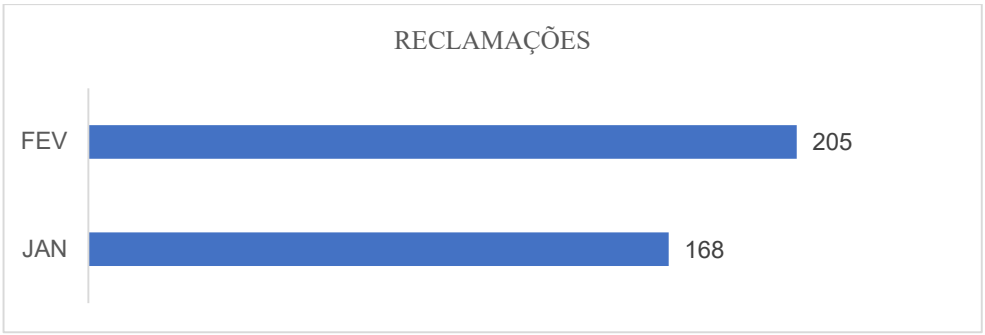


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas e registradas no Sistema OMD.

No mês de referência deste relatório, houve um aumento no quantitativo em relação ao mês anterior, conforme o gráfico 7, sendo respondidas dentro do mês 165 (cento e sessenta e cinco) e em andamento 03 (três). Neste relatório **não** constam demandas em andamento dos meses anteriores.

✓ Resolvidas dentro do mês 165 (cento e sessenta e cinco).

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR REGIÕES

No mês de referência deste relatório, conforme apurado pela Ouvidoria da Agrese a tipologia **"Falta de água - Capital"** foram contabilizados **28 (vinte e oito)** registros de reclamações sendo Lamarão 04 (quatro), Não identificado 04 (quatro), Santo Antônio 03 (três), Siqueira Campos 03 (três), Santa Maria 02 (dois), José Conrado de Araújo 02 (dois), Olaria 02 (dois), Farolândia 01 (um), Dom Luciano 01 (um), Aruana 01 (um), São Conrado 01 (um), Robalo 01 (um), Santos Dumont 01 (um), Mosqueiro 01 (um) e Jabotiana 01 (um), conforme gráfico 08.

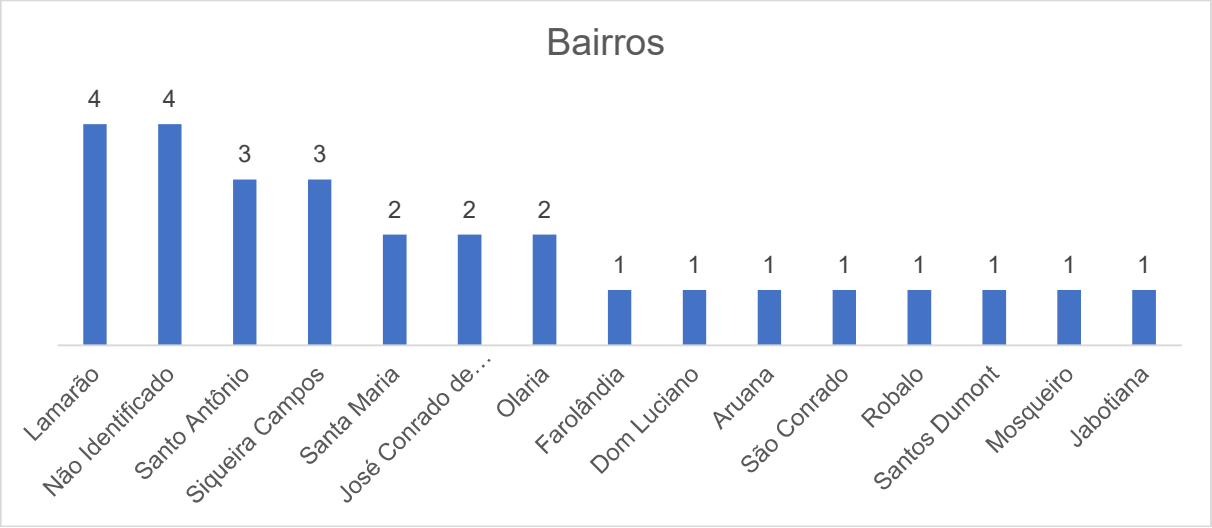


Gráfico 8: Quantitativo da reclamação mais registrada (por bairro).

3. ENEGIA ELÉTRICA

3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 2 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SGO em fevereiro/2026, a respeito do serviço prestado pela distribuidora.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	**25**
Reclamações	03
Informações	22

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 9 é possível observar que um montante de 25 (vinte e cinco) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades das quais 03 (três) se converteram em reclamação e22 (vinte e dois) em informações.

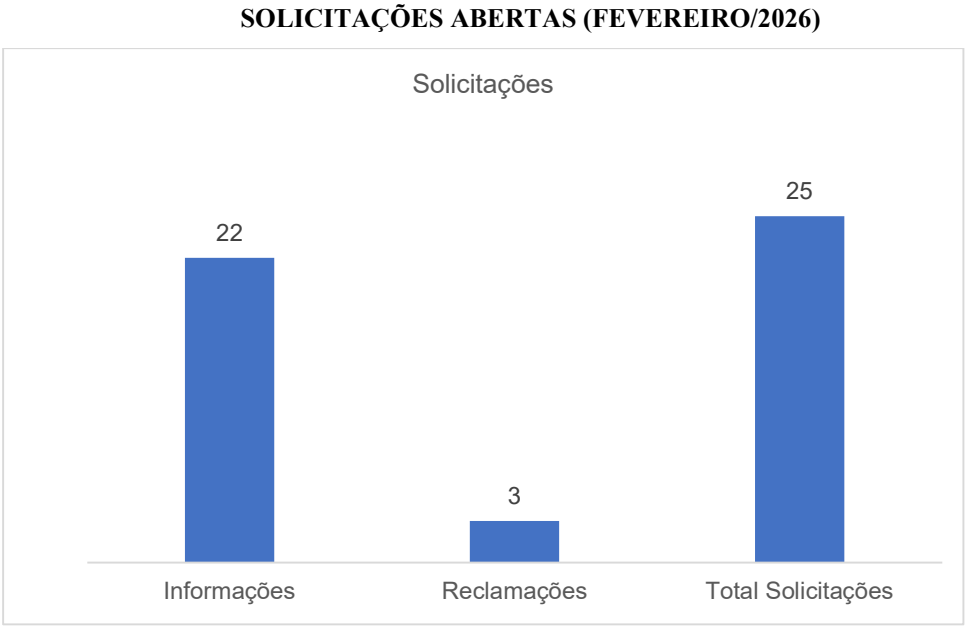


Gráfico 9: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 10 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 22 (vinte e dois) no SGO e tratando-se das tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 06 (seis), 2ª via da fatura 02 (dois), Ligação 02 (dois), Oscilação de tensão 02 (dois), Religação 02 (dois), Variação de consumo 02 (dois), Atendimento telefônico 01 (um), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 01 (um), Cobrança indevida 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag. 01 (um) e Parcelamento 01 (um), ocorrências de energia elétrica dos serviços prestados.

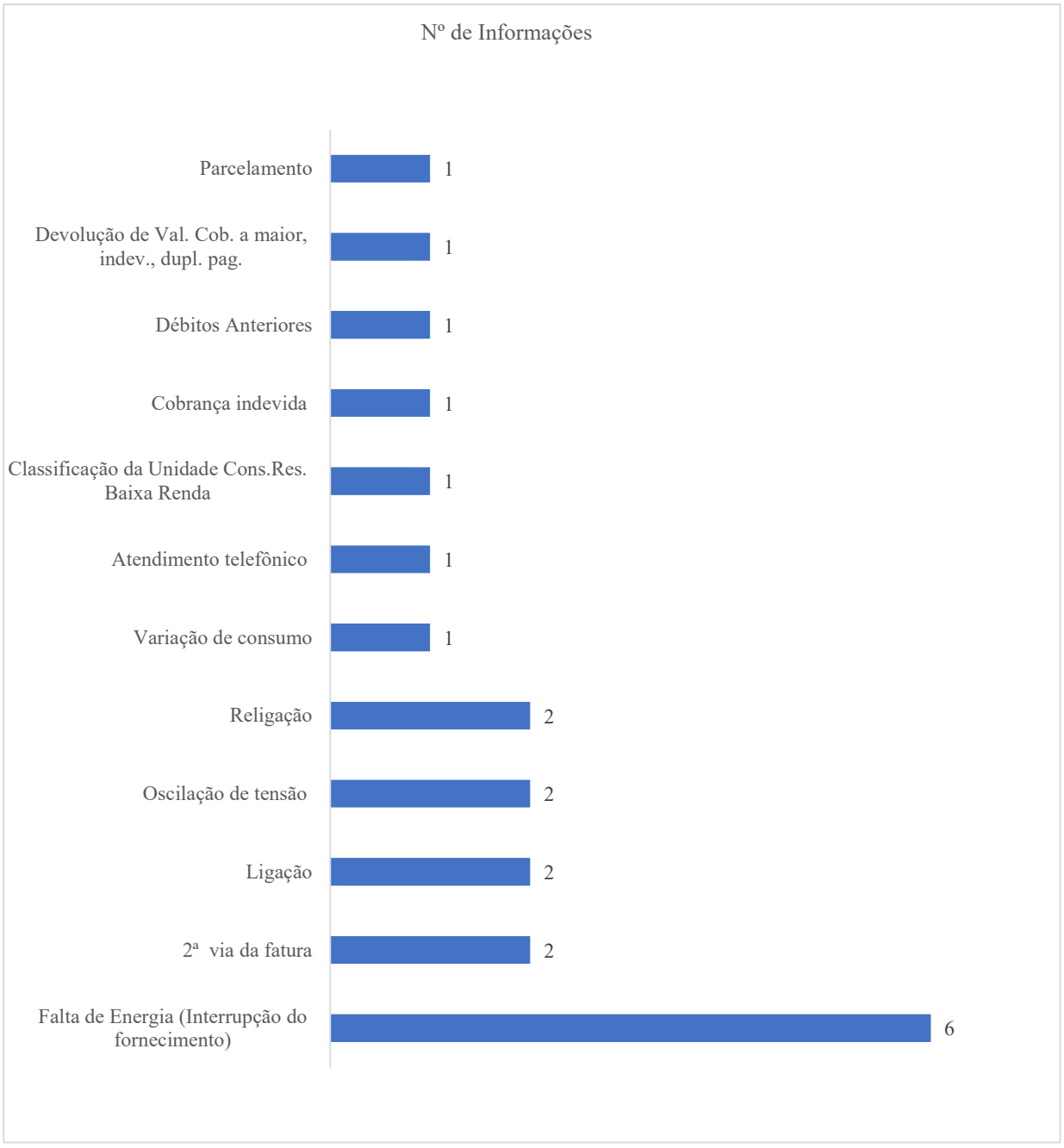


Gráfico 10: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 11 é possível ver as reclamações registras com as tipologias Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 01 (um), Nenhuma das Anteriores 01 (um) e Oscilação de Tensão 01 (um), ocorrências de energia elétrica do serviço prestado.

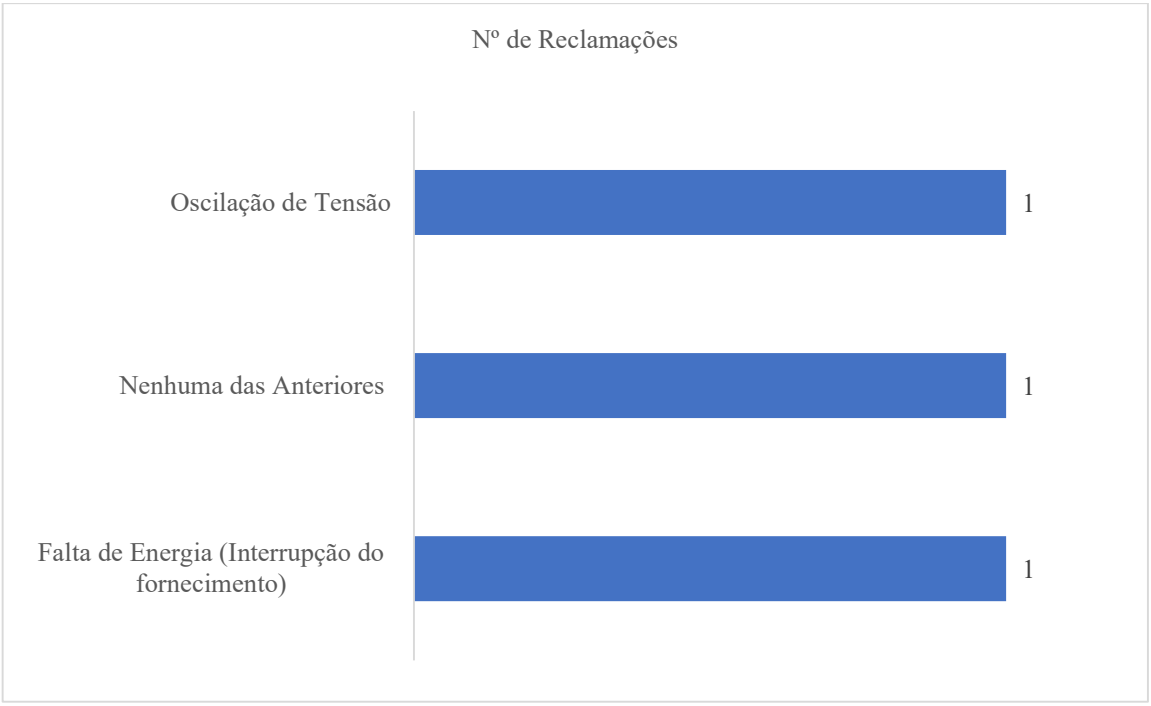


Gráfico 11: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 25 (vinte e cinco) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 12, 23 (vinte e três) foram através do canal de atendimento Aneel 167, pelo APP 01 (um) e Fale Conosco 01 (um) que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

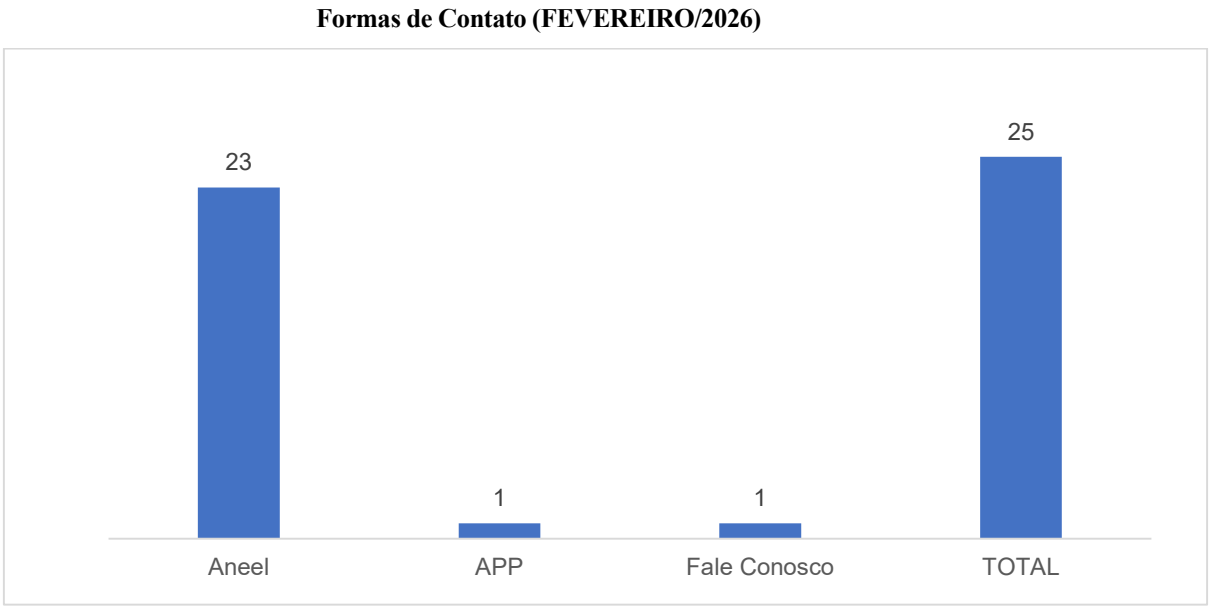


Gráfico 12: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 3 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SGO em fevereiro/2026, a respeito do serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica.

Tabela 3: Quantitativo das Solicitações por modalidade registrados no SGO.

Total de Solicitações	**151**
Reclamações	46
Informações	105

Fonte: SGO/Aneel

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 13 é possível observar que um montante de 151 (cento cinquenta e cinco) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 105 (cento e cinco) se converteram em informações e 46 (quarenta e seis) em reclamações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (FEVEREIRO/2026)

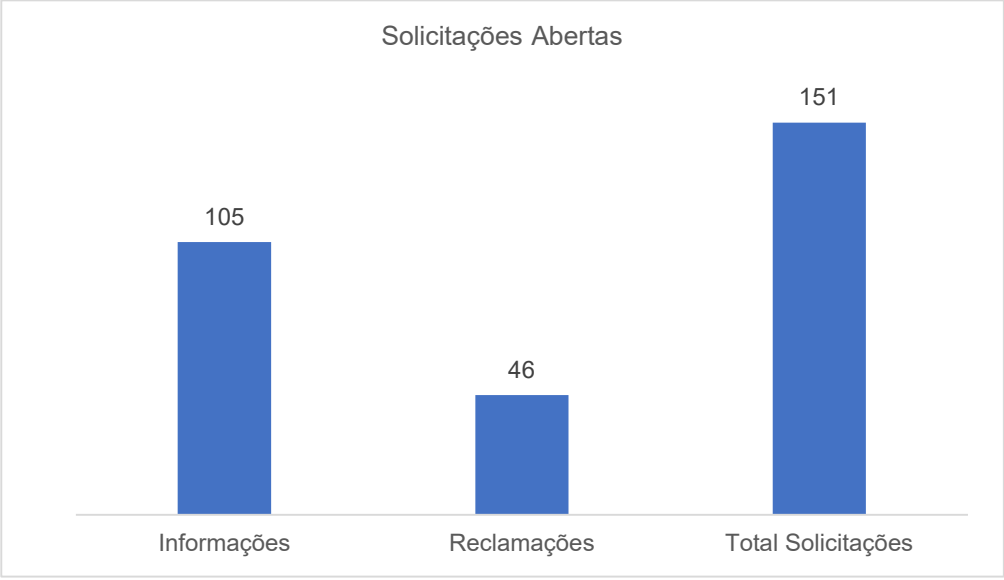


Gráfico 13: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 14 é possível observar que as reclamações mais frequentes no mês totalizaram 46 (quarenta e seis) sendo Falta de Energia 11 (onze), Oscilação de tensão 05 (cinco), Interrupção do Frequente 05 (cinco), Extensão de Rede 04 (quatro), Alteração de carga 03 (três), Conexão Microgeração 03 (três), Ressarcimento de Danos Elétricos 03 (três), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 03 (três), Fatura Microgeração 02 (dois), Classificação Unidade de Baixa Renda 01 (um), Cobrança por

Irregularidades 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Desligamento a Pedido 01 (um), Interrupção Programada 01 (um), Ligação 01 (um) e Poste em Mau Estado 01 (um).

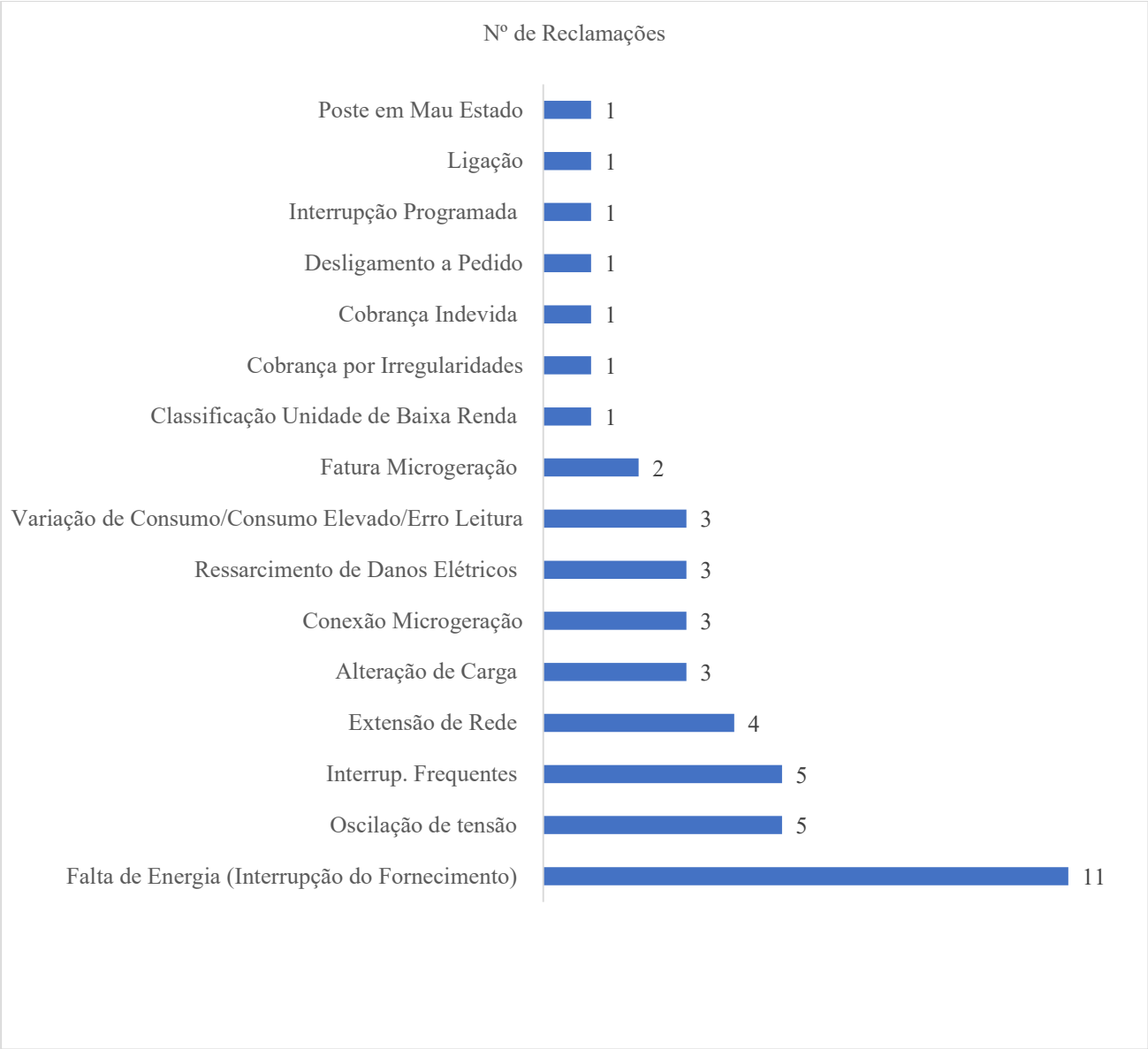


Gráfico 14: Quantitativo das reclamações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

No gráfico 15 é possível observar que as informações mais frequentes no mês totalizaram 105 (cento e cinco) sendo Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) 40 (quarenta), Oscilação de tensão 09 (nove), Extensão de Rede 07 (sete), Ligação 06 (seis), Religação 04 (quatro), Atendimento Telefônico 03 (três), Classificação da Unidade Cons.Res. Baixa Renda 03 (três), Iluminação Pública 03 (três), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura 03 (três), 2ª via da fatura 02 (dois), Alteração cadastral 02 (dois), Alteração de Carga 02 (dois), Conexão Microgeração 02 (dois), Fatura Microgeração 02 (dois), Participação Financeira 02 (dois), Ressarcimento de Danos Elétricos 02 (dois), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), Suspensão Indevida 02 (dois), ANEEL 01 (um), Atendimento Presencial 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Dados do Set. Elétrico 01 (um), Débitos Anteriores 01 (um), Entrega da Fatura 01 (um), Interrupção Frequentes 01 (um), Parcelamento 01 (um) e Relocação Poste/ Rede/Equipamento 01 (um).

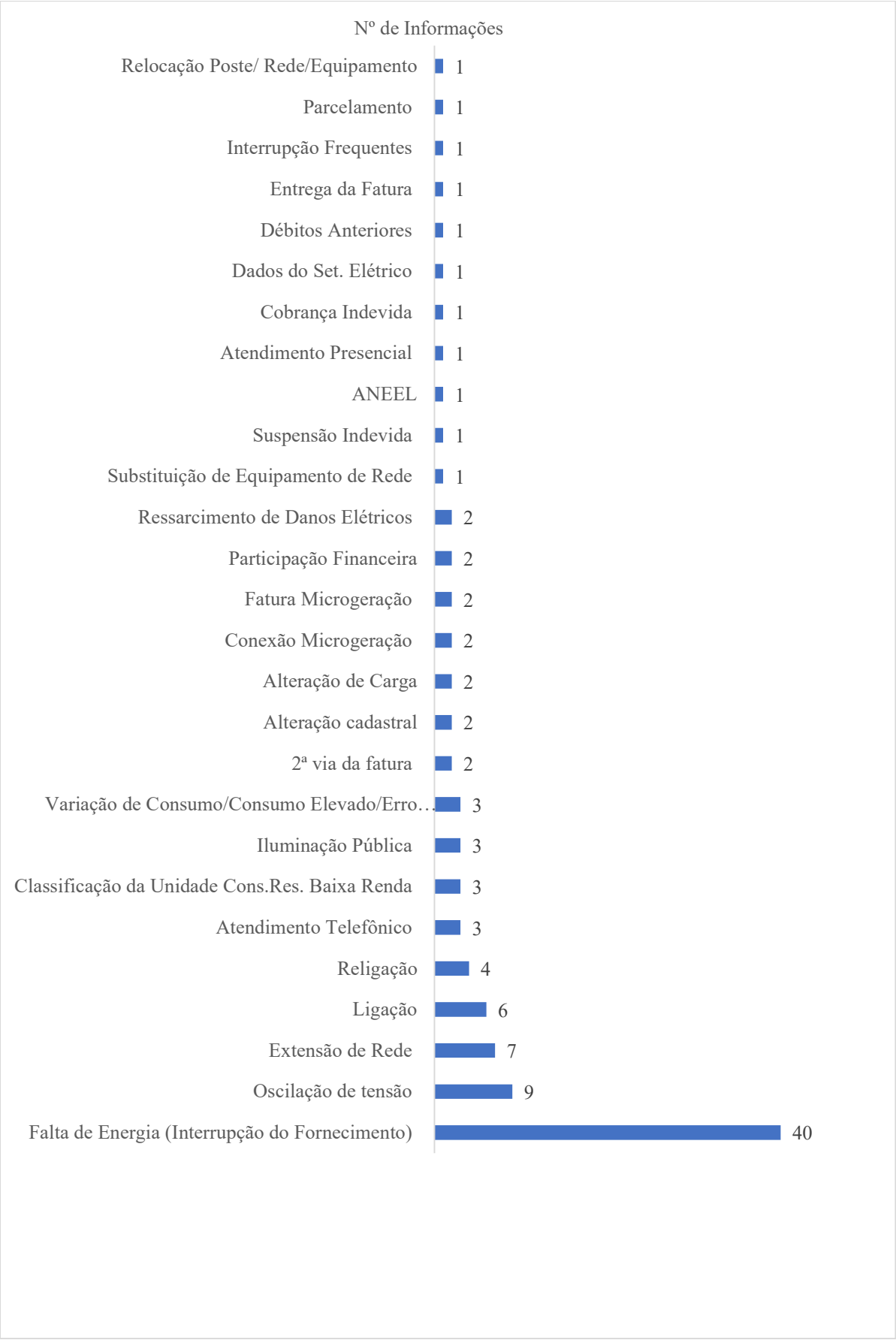


Gráfico 15: Quantitativo das informações mais frequentes recebidas e registradas no SGO.

Dos 151 (cento e cinquenta e um) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 16, 118 (cento e dezoito) pelo Aneel sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de energia elétrica, através do Fale conosco 12 (doze), Agência 08 (oito), APP ANEEL 07 (sete), Local ANEEL 04 (quatro) e Chat 02 (dois), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência, conforme gráfico 16.

FORMAS DE CONTATO (FEVEREIRO/2026)

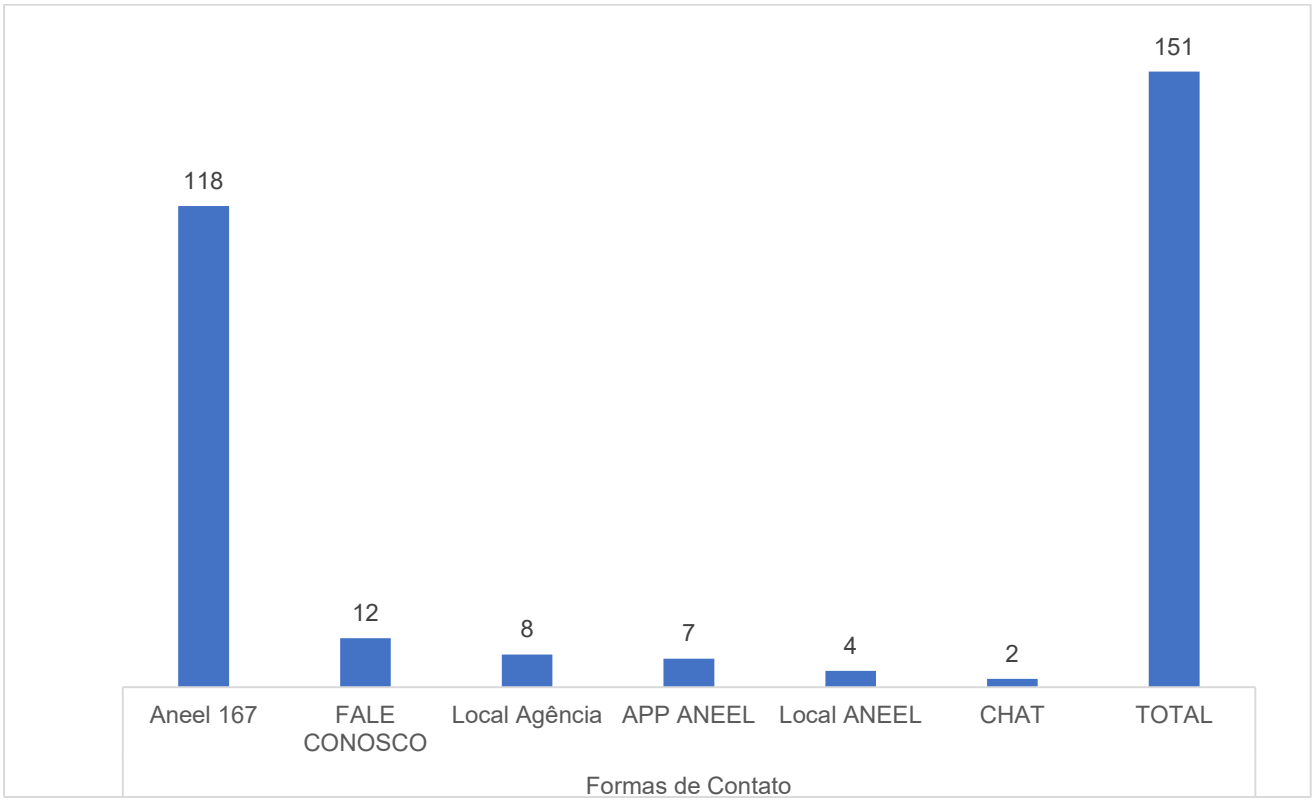


Gráfico 16: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

4. GÁS CANALIZADO

4.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese em fevereiro de 2026.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	**00**
Informações	00
Reclamações	00
Denúncia	00
Elogios	00
Total de Solicitações Finalizadas	**00**
Informações Finalizadas	00
Reclamações Finalizadas	00
Denúncias Finalizadas	00
Total de processos em tramitação	**00**
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00

Fonte: Ouvidoria/Agrese.

.

5. CONCLUSÃO

A Agrese atua em todo território Estadual, para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, proporcionando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados.

Na área de saneamento, a preferência de contato do usuário neste mês foi o telefone 08000791520 e na área de energia elétrica foi o canal de atendimento telefônico 0800 727 0167.

O principal assunto abordado na área de saneamento foi **"Falta de água – Capital – Bairros:** Lamarão Santo Antônio, Siqueira Campos, Santa Maria, José Conrado de Araújo, Olaria, Farolândia, Dom Luciano, Aruana, São Conrado, Robalo, Santos Dumont, Mosqueiro e Jabotiana.

Já na energia elétrica no mês de referência deste relatório as tipologias **"Devolução de Valores" e "Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura"** foram as mais demandada.

No mês de referência deste relatório não houve registro de informação no setor de Gás Canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 10 (dez) registros de não competência sendo pelo FALA BR 08 (oito) entre eles **01490.2026.000015-86 Habilitação; 01490.2026.000021-24 Detran; 01490.2026.000020-43 Colégio Epifânio Dória; 01490.2026.00016-67 Exame; 01490.2026.000018-29 Agente de Saúde – Pov. Pirunga; 01490.2026.000022-05 Universidade Pitágoras; 01490.2026.000013-14 Pregão Eletrônico e 01490.2026.000003-42 Perna Amputada, pelo E-mail 01 (um) Assunto: Reclamção motorista Coopertalse e Pelo SE OUV 01 (um) Assunto: Kit Escolar,** que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No tocante, vale salientar que a interface entre as ouvidorias da Agrese, Iguá Se, Sergas, Sulgipe, Energisa – ESE, Aneel, Regulação Tarifária e Lotese, permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações e informações são solucionadas no âmbito destas ouvidorias**.**

Para os casos de informações, denúncias e reclamações, é necessário o número de protocolo das concessionárias (Sergas e Iguá Se), em caso de dúvidas sobre os serviços do setor elétrico, o consumidor pode entrar em contato com a Agrese/ Aneel pelo 08007270167.

E é para atender a essa expectativa da sociedade sergipana que, conforme demonstrado neste relatório a Ouvidoria Setorial da Agrese trabalha incessantemente, mobilizando todos os recursos e esforços a fim de que, cada vez mais, as concessionárias, permissionárias e distribuidoras de energia elétrica prestem um serviço de qualidade aos seus consumidores.